



## **HUMANIS**

**JURNAL ILMU ADMINISTRASI NEGARA**

**ISSN 2460-8076**

**Volume 4 Nomor 1 (Maret 2018)**

**Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Nasional Lhokseumawe**

### **AKTUALISASI PERILAKU APARATUR DALAM PELAYANAN IZIN MENDIRIKAN BANGUNAN**

**NURZAMLI<sup>3</sup>**

3. Dosen Sekolah Tinggi Ilmu  
Administrasi Nasional  
Lhokseumawe

#### **Abstrak**

Hasil penelitian ditemukan bahwa aktualisasi aparatur dalam pelayanan Izin Mendirikan Bangunan di Kota Lhokseumawe diwujudkan melalui perilaku adil, perilaku kualitas kerja, perilaku kompetensi, perilaku berinisiatif, perilaku komunikasi dan perilaku standar kerja. Kesimpulan penelitian bahwa walaupun perilaku aparatur sudah diwujudkan dalam perilaku tersebut di atas, namun belum diaktualisasikan seluruhnya secara optimal dalam pelayanan Izin Mendirikan Bangunan, karena masih banyak hambatan internal maupun eksternal. Hambatan internal seperti terbatasnya sumber daya aparatur, pelayanan belum transparan dan belum akuntabel, belum ada kepastian waktu, belum memiliki standar operasional kerja, dan menempuh jalur birokrasi yang panjang. Hambatan eksternal adalah minimnya kesadaran hukum masyarakat, dan sebagian besar belum memenuhi kelengkapan berkas administrasi. Disarankan agar aparatur dapat mengaktualisasi perilaku dalam pelayanan IMB secara optimal. Upaya yang dilakukan adalah pendidikan formal dan Diklat, Sosialisasi, penegakan hukum, membentuk tim khusus untuk mengawasi dan mengevaluasi IMB

**Kata Kunci:** Aktualisasi, Perilaku Aparatur, Pelayanan IMB

## PENDAHULUAN

Berhasil suatu organisasi untuk meningkatkan kinerja yang optimal sesuai dengan ditetapkan sangat ditentukan oleh perilaku aparatur dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Oleh karena itu perilaku aparatur harus diaktualisasikan secara maksimal dalam memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat. Hal tersebut sejalan dengan amanah Undang-Undang Nomor 5 tahun 2014 tentang ASN (ASN) dinyatakan bahwa ASN adalah abdi negara, abdi pemerintah dan abdi masyarakat, yang bertugas dan berkewajiban memberikan pelayanan yang sebaik-baik kepada masyarakat.

Hal tersebut mengandung makna bahwa perilaku aparatur dalam menjalankan tugasnya sebagai pelayan publik tercermin pada kinerja yang dicapai sehari-hari, sebagai prestasi kerja, pelaksanaan kerja, pencapaian kerja, hasil kerja untuk kerja dan penampilan kerja. Berdasarkan uraian di atas, maka perilaku aparatur dalam pelayanan publik mempunyai keterkaitan dengan kinerja. Perilaku dalam pelayanan publik didukung oleh kedisiplinan yang dapat memperlancar proses pelaksanaan pelayanan publik, karena dilaksanakan oleh aparatur pegawai yang khusus bekerja sesuai dengan bidangnya, sehingga mereka mengerjakan tugas yang menjadi tanggung jawabnya secara.

Aktualisasi merupakan proses menjadikan diri sendiri dengan mengembangkan seluruh sifat-sifat dan potensi-potensi yang dimiliki dengan melakukan yang terbaik dari individu yang lain. Aktualisasi adalah ketepatan seseorang di dalam menempatkan dirinya sesuai

dengan kemampuan yang ada di dalam dirinya. Adapun untuk mencapai aktualisasi diri, seseorang harus memiliki kesadaran untuk mengenali dirinya sendiri, menggali potensi-potensi yang dimiliki, memperbaiki diri jika dirasa apa yang dilakukan selama ini kurang mendukung untuk mencapai apa yang dicita-citakannya, adanya keinginan untuk mengubah kondisi kehidupan menjadi lebih baik. Melalui aktualisasi diri seseorang mampu mencapai puncak kesuksesan sesuai yang dia harapkan, yang menurut Bertens, (2000:76) ditempuh melalui perilaku adil, perilaku kualitas kinerja, perilaku berinisiatif, perilaku berkomunikasi,

Perilaku adil dapat meningkatkan kinerja aparatur karena semua pekerjaan dilakukan tanpa pandang bulu dan status sosial orang-orang yang dilayani, semua dan cara kerjanya tidak mengenal pilih kasih, sehingga pelaksanaan kerja dapat memperoleh hasil yang sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan dan mencapai hasil kerja yang efektif dan efisien. Kinerja pegawai dalam menjalankan pelayanan publik meliputi beberapa aspek antara lain, adil, berkualitas, berkemampuan, berinisiatif dan berkomunikasi.

Kualitas kerja yaitu mutu yang dihasilkan berhubungan dengan baik tidaknya hasil pekerjaan yang telah dicapai. Kualitas terdiri dari sejumlah keistimewaan produk yang memenuhi keinginan pelanggan dan dengan demikian memberikan kepuasan atas penggunaan produk itu atau hasil pekerjaan. Kualitas terdiri dari segala sesuatu yang bebas dari kekurangan atau kerusakan. Ketepatan, berkaitan dengan sesuai

atau tidaknya waktu penyelesaian pekerjaan dengan target waktu yang telah direncanakan dan pemanfaatan waktu yang seefisien mungkin. Setiap pekerjaan diusahakan untuk selesai sesuai dengan rencana agar tidak mengganggu pada pekerjaan lain.

Perilaku berinisiatif, adalah berupa wujud pengambilan keputusan yang dimiliki aparatur dalam menyelesaikan pekerjaan. Seorang pimpinan harus memberikan dorongan dan kesempatan kepada bawahannya untuk berinisiatif, dengan memberikan kebebasan agar bawahannya aktif memikirkan dan menyelesaikan sendiri tugas-tugasnya. Maksudnya agar bawahan menjadi aktif berusaha tidak tergantung pada atasannya. Sikap dan perilaku kemampuan, yaitu kecakapan, sikap mental dan unsur fisik yang dimiliki pegawai dalam menyelesaikan pekerjaannya. Setiap ingin mengetahui pegawai harus benar-benar mengetahui bidang pekerjaan yang ditekuninya, serta mengetahui arah yang diambil organisasi, sehingga jika telah menjadi keputusan, mereka tidak ragu-ragu lagi untuk melaksanakannya dalam mencapai tujuan organisasi.

Perilaku berkomunikasi menyangkut kelancaran berinteraksi dalam organisasi baik secara internal dan eksternal. Secara internal hubungan-hubungan diciptakan dalam kantor sendiri baik sesama pegawai maupun dengan atasan. Oleh karena itu seorang pimpinan dalam mengambil keputusan terlebih dahulu memberikan kesempatan kepada bawahannya mengemukakan saran dan pendapatnya.

Berdasarkan hasil observasi yang penulis lakukan menunjukkan bahwa pada dua tahun terakhir ini Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu Kota Lhokseumawe telah memproduksi 115 IMB yaitu pada tahun 2014 telah menghasilkan 61 IMB dan pada tahun 2015 telah menghasilkan 54 IMB yang dilayani oleh 6 petugas pelayanan. Berdasarkan data dimaksud menunjukkan bahwa Produk IMB yang dihasilkan tersebut lebih didominasi oleh warga Kecamatan Banda Sakti, Kecamatan Muara Dua dan satu penduduk Blang Mangat. Sedang di Kecamatan Muara Satu tidak ada satu pun yang mengajukan permohonan IMB. Hal ini menunjukkan bahwa aktivitas pelayanan IMB di Kota Lhokseumawe semakin menurun (Sumber: Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Lhokseumawe, 2016).

## **TINJAUAN PUSTAKA**

### **PERILAKU**

#### **Pengertian Perilaku**

Menurut Soekidjo (2003:14) bahwa sikap dan perilaku berbeda namun sukar dipisahkan, karena keduanya berada dalam diri seseorang. Sikap adalah reaksi atau proses seseorang yang sifatnya masih tertutup (berada dalam diri seseorang) terhadap suatu stimulus atau obyek. Sikap tidak dapat dilihat langsung tetapi hanya dapat di tafsirkan terlebih dahulu melalui “perilaku” seseorang yang masih tertutup. Sikap secara nyata menunjukkan konotasi adanya kesesuaian reaksi terhadap stimulus tertentu yang terlihat melalui perilaku sehari-hari. Hal tersebut menunjukkan bahwa sikap merupakan

reaksi yang bersifat emosional terhadap stimulus sosial dan merupakan kesiapan atau kesediaan seseorang untuk bertindak (berperilaku) dan masih merupakan reaksi tertutup, bukan merupakan reaksi terbuka atau bertingkah laku yang terlihat melalui berperilaku yang terbuka.

Bertens (2000:15) menyatakan bahwa sikap terdiri dari berbagai tingkatan, yakni:

1. Menerima (*receiving*). Menerima diartikan bahwa orang (subyek) mau dan memperhatikan stimulus yang diberikan (obyek). Misalnya sikap orang terhadap gizi dapat dilihat dari kesediaan dan perhatian orang itu terhadap informasi-informasi tentang gizi.
2. Merespon (*responding*). Memberikan jawaban apabila ditanya, mengerjakan dan menyelesaikan tugas yang diberikan adalah suatu indikasi dari sikap. Karena dengan suatu usaha untuk menjawab pertanyaan atau mengerjakan tugas yang diberikan, terlepas dari tugas tersebut benar atau salah adalah berarti bahwa orang tersebut menerima ide tersebut.
3. Menghargai (*valueing*). Mengajak orang lain untuk mengerjakan atau mendiskusikan suatu masalah adalah suatu indikasi sikap tingkat tiga. Misalnya seorang ibu yang mengajak ibu yang lain pergi ke Puskesmas untuk menggunakan alat kontrasepsi, ini adalah suatu bukti bahwa si ibu tersebut telah mempunyai sikap positif terhadap alat kontrasepsi.

4. Bertanggung jawab (*responsible*). Bertanggung jawab atas segala sesuatu yang telah dipilihnya dengan segala resiko adalah merupakan sikap yang paling tinggi, meskipun mendapat tantangan dari suami atau orang tuanya sendiri.

Banyak ahli yang memberikan batasan mengenai perilaku. namun demikian, perilaku manusia pada dasarnya terbentuk setelah melewati keseluruhan dari aktivitas. Sehubungan dengan hal tersebut maka Hersey dalam Isnanto (2009:17) bahwa, "Perilaku pada dasarnya berorientasi pada tujuan". Artinya, perilaku orang pada umumnya dimotivasi oleh keinginan untuk meraih tujuan-tujuan tertentu, tetapi tujuan tersebut tidak selamanya diketahui secara sadar oleh individu yang bersangkutan. Dorongan yang memotivasi pola perilaku individu yang nyata dalam kadar tertentu berada pada alam sadar mereka".

#### AKTUALISASI

Menurut pandangan Bertens (2000:12) bahwa aktualisasi merupakan proses menjadikan diri sendiri dengan mengembangkan seluruh sifat-sifat dan potensi-potensi yang dimiliki dengan melakukan yang terbaik dari individu yang lain. Aktualisasi diri adalah ketepatan seseorang di dalam menempatkan dirinya sesuai dengan kemampuan yang ada di dalam dirinya. Sejalan dengan pemikiriran tersebut di atas, maka Soekidjo (2003:14) menyatakan bahwa untuk mencapai aktualisasi diri, seseorang harus memiliki kesadaran untuk mengenali dirinya

sendiri, menggali potensi-potensi yang dimiliki, memperbaiki diri jika dirasa apa yang dilakukan selama ini memiliki sesuatu hal yang kurang mendukung untuk mencapai apa yang dicita-citakannya, adanya keinginan untuk mengubah kondisi kehidupan menjadi lebih baik. Oleh karena itu dengan aktualisasi diri seseorang mampu mencapai puncak kesuksesan sesuai yang dia harapkan.

Rogers dalam Endah (2001:14) bahwa organisme memiliki satu kekuatan pendorong tunggal untuk mendorong aktualisasi diri dan satu tujuan tunggal dalam hidup untuk menjadi diri yang teraktualisasikan. Tujuan tingkah laku untuk mencapai aktualisasi diri yaitu kecenderungan dasar untuk aktualisasi. Hal tersebut didasarkan pada suatu "daya hidup" yang disebut kecenderungan aktualisasi. Kecenderungan aktualisasi tersebut diartikan sebagai motivasi yang menyatu dalam setiap diri makhluk hidup dan bertujuan mengembangkan seluruh potensinya semaksimal mungkin. Makhluk hidup bukan hanya bertujuan bertahan hidup saja, tetapi ingin memperoleh apa yang terbaik bagi keberadaannya dalam masyarakat.

Ketika seseorang tersebut tidak memiliki kemauan atau motivasi untuk beraktualisasi, maka hal ini merupakan hambatan internal yang dimiliki setiap orang. Kritiknya adalah bahwa untuk dapat beraktualisasi tidak tepat jika dengan mengikuti alur kebutuhan yang terhirarki kebutuhan dibawahnya harus terpenuhi baru bisa memenuhi kebutuhan selanjutnya dirasa kurang

sesuai dengan penerapan masing-masing individu.

### **Aktualisasi Diri**

Aktualisasi bisa terpenuhi jika tidak hanya berfokus pada pemenuhan untuk kebutuhan diri sendiri saja, masih ada kebutuhan-kebutuhan lain yang perlu untuk diperhatikan seperti kebutuhan rohani dan kebutuhan untuk membantu pemenuhan kebutuhan orang lain. Perlu juga melihat berbagai macam penyebab suatu tingkah laku manusia dari aspek-aspek dari berbagai sudut pandang yang berbeda, karena kumpulan dari aspek-aspek tersebutlah yang membentuk suatu perilaku manusia itu sendiri.

Hal tersebut menunjukkan bahwa peran pelaksana pelayanan berakar pada cara-cara keberadaannya dan sikap-sikapnya, bukan pada penggunaan teknik-teknik yang dirancang untuk menjadikan warga masyarakat "berbuat sesuatu" sehingga bisa menghilangkan pertahanan-pertahanan dan persepsi-persepsinya yang kaku serta mampu bergerak menuju taraf fungsi pribadi yang lebih tinggi. Mencermati hal tersebut di atas maka apabila penerapan aktualisasi dapat dilakukan dalam bidang pelayanan publik seperti meningkatkan sikap dan perilaku (iktikad baik) sehingga pelayanan dapat terwujud sebagaimana yang diinginkan publik (masyarakat). Seperti pelayanan cepat dan tepat waktu, pelayanan berkualitas, biaya terjangkau dan transparan.

Soekidjo (2003:43) bahwa dalam humanistik yang ditekankan adalah keunikan dari

manusia, bagaimana manusia berinteraksi dengan lingkungannya dan bagaimana manusia dapat berperilaku dengan baik dan bebas dalam menentukan apa yang diinginkannya. Setiap orang memiliki keinginan yang kuat untuk merealisasikan potensi -potensi dalam dirinya, Oleh karena itu maka teori aktualisasi diri muncul untuk membuktikan bahwa manusia tidak hanya bereaksi terhadap situasi yang terjadi di sekelilingnya, tapi untuk mencapai sesuatu yang lebih baik pencapaian sesuatu yang bermakna dalam hidupnya.

Sehubungan dengan hal tersebut maka aktualisasi diri muncul ketika semua kebutuhan-kebutuhan dasar, rasa aman, cinta, *self-esteem* telah terpenuhi dan mampu mengatur diri sehingga bebas dari tekanan, baik tekanan internal (seperti ketidaktahuan akan potensi diri, perasaan ragu dan takut mengungkapkan potensi diri) maupun eksternal (seperti budaya masyarakat yang tidak mendukung upaya aktualisasi potensi diri seseorang karena perbedaan karakter, faktor lingkungan dan pola asuh). Dalam pengaktualisasian diri menunjukkan bahwa orang tersebut telah mencapai kematangan diri yang telah dapat difungsikan secara maksimal.

#### **Aktualisasi dan Integritas Aparatur**

Menurut Soekidjo (2003:23) menyatakan bahwa manusia yang berkompeten, secara teliti dan handal berperilaku dengan cara yang etis dan dapat dipercaya dalam hubungan mereka dengan manajemen, rekan kerja, bawahan

langsung, dan pihak luar merupakan sasaran dari konsep integritas.

Peraturan Pemerintah Nomor 42 tahun 2004 tentang pembinaan jiwa korp dan kode etik pegawai negeri ditegaskan bahwa aparatur pegawai negeri berkewajiban beraktualisasi yang didukung oleh disiplin dan integritas yang memiliki komitmen dan loyalitas. Integritas adalah memiliki suatu janji pada diri sendiri ataupun orang lain yang tercermin dalam tindakan-tindakan aparatur pegawai sehari-hari. Seseorang aparatur yang berkomitmen adalah mereka yang dapat menepati sebuah janji dan mempertahankan janji itu sampai akhir, walaupun harus berkorban. Banyak orang gagal dalam komitmen, karena faktor pemicu mulai dari keyakinan yang goyah, gaya hidup yang tidak benar, pengaruh lingkungan, hingga ketidakmampuan mengatasi berbagai persoalan kehidupan.

Selanjutnya Prijodarminto (2000:45) bahwa gagal dalam komitmen menunjukkan lemahnya integritas diri. Integritas memiliki tanggung jawab, sebagai tanda dari kedewasaan pribadi. Orang yang berani mengambil tanggung jawab adalah mereka yang bersedia mengambil resiko, memperbaiki keadaan, dan melakukan kewajiban dengan kemampuan yang terbaik. Peluang menuju sukses terbuka bagi mereka. Sementara orang yang melarikan diri dari tanggung jawab merasa seperti sedang melepaskan diri dari sebuah beban. Semakin lari dari tanggung jawab, semakin kehilangan tujuan dan makna hidup dan akan semakin merosot,

merasa tidak berarti dan akhirnya menjadi pecundang (penghasut). Integritas memiliki nilai yang dapat dipercaya, jujur dan setia. Dalam Kehidupan akan dipercaya, apabila perkataan sejalan dengan perbuatan, tentunya dalam hal ini yang dipandang baik atau positif.

Sebagaimana diketahui bahwa pada saat ini tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah atau lembaga penegakan hukum di semakin merosot, karena pelayanan publik aparatur pegawai negeri yang semakin buruk. Membangun integritas aparatur yang kuat tidak bisa dilakukan dengan cara instan melainkan melalui proses yang panjang, konsisten, dan perlu didukung semua elemen masyarakat yang selama ini dikenal sebagai negara yang mempunyai kualitas pelayanan publik yang semakin mengecewakan.

## **PELAYANAN PUBLIK**

### **Pengertian Pelayanan Publik**

Menurut Undang-Undang Nomor 25 tahun 2008 tentang pelayanan publik bahwa pelayanan adalah "suatu bentuk kegiatan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah baik di pusat maupun di daerah, BUMN, BUMD dalam bentuk barang dan jasa dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat". Pelayanan publik "kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan dasar sesuai dengan hak-hak asasi setiap warga Negara atas suatu barang, jasa atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh aparatur pemerintah, termasuk penyelenggara

ekonomi dan korporasi penyelenggara pelayanan umum".

Badudu dalam Kamus Umum Bahasa Indonesia (2002:158) dinyatakan bahwa, pelayanan adalah "suatu usaha untuk membantu dan menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan orang lain". Pelayanan publik merupakan dasar dan pencerminan dari aktualisasi birokrasi pemerintahan. Wajah aparatur pemerintah dapat tercermin dari sikap dan perilaku aparatur pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Sudah merupakan kewajiban negara melayani seriap warga negara untuk memenuhi kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik merupakan amanat Undang-Undang Dasar 1945 dan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik.

Purwadarminta dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (2005:231) dinyatakan bahwa pelayanan publik adalah suatu usaha untuk membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan orang lain. Dalam pelaksanaannya pelayanan dilakukan secara pelayanan profesional, dan prima artinya dilakukan secara konkrit bahwa yang melayani harus memiliki suatu kemampuan dalam melayani, menanggapi kebutuhan khas (unik, khusus, istimewa) orang lain agar mereka puas. Pelayanan prima merupakan pelayanan yang memenuhi standar pelayanan terhadap permintaan, keinginan, dan harapan masyarakat yang mempunyai nilai yang

Hal tersebut menunjukkan bahwa pelayanan adalah suatu cara melayani,

membantu menyiapkan, mengurus, menyelesaikan keperluan, kebutuhan seseorang atau sekelompok orang. Pelayanan masyarakat merupakan suatu usaha yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang maupun suatu instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan pada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu. Selain itu Moenir (2012:112) memberikan pemahaman pelayanan adalah “produk-produk yang tidak kasat mata (tidak dapat di raba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan”. Disisi lain Gronroos dalam Moenir (2012:113) menyatakan bahwa pelayanan adalah suatu aktifitas atau serangkaian aktifitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat di raba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal yang di sediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang di maksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan”.

Kegiatan pelayanan pada dasarnya menyangkut pemenuhan suatu hak yang melekat pada setiap orang secara pribadi maupun kelompok yang bersifat universal. Hal ini senada dengan yang diungkapkan oleh Moenir bahwa, “hak atas pelayanan itu sifatnya universal, berlaku terhadap siapa saja yang berkepentingan atas hak itu dan oleh organisasi ataupun yang juga tugasnya menyelenggarakan pelayanan”. Dengan demikian demikian pelayanan adalah “kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui system prosedur dan dengan

metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya”.

### **Pelayanan Publik Pemerintah**

Dwiyanto (2006:143) bahwa tuntutan pelayanan yang baik membawa suatu konsekuensi bagi pemerintah untuk memberikan perubahan-perubahan terhadap pola budaya kerja aparatur pemerintah. Sebagai upaya melakukan perubahan tersebut Menteri Pendayagunaan Aparatur telah mengeluarkan kebijakan Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik berdasarkan prinsip-prinsip pelayanan yang baik yaitu kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan dan tanggung jawab serta kedisiplinan.

Mewujudkan prinsip-prinsip pelayanan publik sebagaimana diatas, memerlukan suatu dukungan pembuatan kebijakan. Salah satu dari kebijakan tersebut adalah dengan melaksanakan pengawasan melekat di seluruh unit kerja pemerintah. Melalui Instruksi Presiden Nomor 15 Tahun 1983 tentang Pedoman Pelaksanaan Pengawasan dan Instruksi Presiden Nomor 1 Tahun 1989 tentang pedoman pengawasan melekat yang terus-menerus dilakukan atasan langsung terhadap bawahannya, secara *preventif* agar pelaksanaan tugas bawahan tersebut berjalan secara efektif dan efisien sesuai dengan rencana kegiatan dan peraturan perundang-undangan yang berlaku.



## Fungsi Pelayanan Publik

Menurut Agus (2009:109) bahwa berhasilnya pelayanan publik menjadi pencerminan keberhasilan *good governance*. Oleh karena pelayanan publik menjadi bagian tak terpisahkan dari *good governance*. Sehubungan dengan hal tersebut ada beberapa alasan yang menjadi latar belakang bahwa implementasi pelayanan publik dapat mendorong penyelenggaraan pemerintahan yang baik (*good governance*) yaitu:

1. Perbaikan kinerja pelayanan umum dinilai penting oleh semua unsur (pemerintah, masyarakat dan swasta).
2. Membaiknya pelayanan umum akan dapat memperkecil biaya birokrasi, yang pada gilirannya dapat memperbaiki kesejahteraan masyarakat dan efisiensi.
3. Pelayanan umum adalah ranah dari ketiga unsur yaitu pemerintah, masyarakat dan swasta, melalui interaksi yang intensif.
4. Melalui pelaksanaan pelayanan publik maka pemerintah, masyarakat dan swasta melakukan hubungan (interaksi) yang positif.
5. Nilai efisiensi, keadilan, transparansi, partisipasi dan akuntabilitas dapat diukur secara mudah dalam praktek pelaksanaan pelayanan publik.

Berbagai aturan hukum yang mengatur pelayanan publik menyatakan bahwa aparatur pemerintah (penyelenggara) berkewajiban menerapkan prinsip-prinsip penyelenggaraan pelayanan publik yang meliputi, kesederhanaan,

kejelasan, kepastian dan tepat waktu, akurasi, tidak diskriminatif, bertanggung jawab, kelengkapan sarana dan prasarana, kemudahan akses, kejujuran, kecermatan, kedisiplinan, kesopanan, keramahan, keamanan dan kenyamanan.

Hal tersebut menunjukkan bahwa penyelenggaraan pelayanan umum perlu disusun dan menetapkan standar pelayanan sesuai dengan sifat, jenis dan karakteristik layanan yang diselenggarakan dengan memperhatikan lingkungan, kepentingan dan masukan dari masyarakat menyatakan bahwa standar pelayanan publik meliputi, dasar hukum, persyaratan, prosedur pelayanan, waktu pelayanan, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana, kompetensi petugas pemberi pelayanan, pengawasan internal, penanganan pengaduan, saran dan masukan dan jaminan pelayanan.

## Kriteria Pelayanan Publik

Menurut Kurniawan (2005:98) menyatakan bahwa ada sepuluh kriteria yang bisa digunakan dalam menilai kualitas pelayanan yaitu *reliability* (kemampuan melaksanakan), *responsiveness* (kesediaan membantu sesuai dengan yang diinginkan publik, kompetensi (memiliki keterampilan, kemampuan), akses (kemudahan), sopan dan menghargai orang lain, komunikasi (memberikan informasi yang tepat), dapat dipercayai, aman dari berbagai resiko, memahami akan kebutuhan publik, dan

penampilan fasilitas fisik, personal dan peralatan yang digunakan.

### **Indikator Pelayanan Publik**

Menurut Agus (2009:123) bahwa produk organisasi adalah pelayanan, dan produk pelayanan publik memiliki tiga indikator, yaitu *responsiveness*, *responsibility* dan *accountability* yaitu:

1. *Responsiveness*. Daya tanggap dari aparat pemerintah terhadap harapan, keinginan, aspirasi maupun tuntutan masyarakat (publik).
2. *Responsibility*. Menunjukkan seberapa jauh proses pemberian pelayanan publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip atau ketentuan administrasi dan organisasi yang benar yang telah ditetapkan.
3. *Accountability*. Menunjukkan seberapa besar proses penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan kepentingan dan norma-norma yang berkembang dalam masyarakat.

### **Hakekat, Asas dan Tujuan Pelayanan Publik**

Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004 menyatakan bahwa hakekat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparat pemerintah sebagai abdi masyarakat. Asas Pelayanan publik adalah dapat memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pengguna jasa penyelenggaraan harus memenuhi asas-asas pelayanan sebagai berikut:

1. *Transparansi*. Bersifat terbuka, mudah dan dapat di akses oleh semua pihak yang membutuhkan dan dapat di sediakan dengan secara memadai serta mudah di mengerti.
2. *Akuntabilitas*. Dapat di pertanggung jawabkan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
3. *Kondisional*. Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektifitas.
4. *Partisipatif*. Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
5. *Kesamaan Hak*. Tidak diskriminasi dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.
6. *Keseimbangan Hak dan Kewajiban*. Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Secara teoritis, tujuan pelayanan masyarakat pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima (pelayanan yang sistematis dan komprehensif). Sehubungan dengan hal tersebut maka Saefullah (2000:32) bahwa, pada awalnya konsep pelayanan prima timbul dari kreatifitas para pelaku bisnis, yang kemudian diikutip oleh organisasi-organisasi nirlaba dan instansi pemerintah, sehingga dewasa ini budaya pelayanan prima tidak lagi

hanya milik dunia bisnis tetapi milik semua orang. Budaya pelayanan prima dapat dijadikan acuan dalam berbagai aspek kehidupan, antara lain, untuk menjamin hubungan dalam kehidupan berumah tangga, bertetangga, berbangsa, bernegara dan sebagainya.

#### **APARATUR SIPIL NEGARA**

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara dijelaskan bahwa aparatur pegawai negeri adalah setiap warga negara Republik Indonesia yang telah memenuhi syarat yang ditentukan, diangkat oleh pejabat yang berwenang dan diserahi tugas dalam suatu jabatan negeri, atau diserahi tugas negara lainnya, dan digaji berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Selanjutnya dijelaskan bahwa aparatur pegawai negeri terdiri dari pegawai negeri sipil, Anggota Tentara Nasional Indonesia; dan Anggota Kepolisian Negara Republik Indonesia. Pegawai Negeri Sipil (PNS) terdiri dari: Pegawai Negeri Sipil Pusat dan Pegawai Negeri Sipil Daerah.

#### **Etika Aparatur Sipil Negara**

Menurut Bertens (2000:15) menyatakan bahwa etika berasal dari bahasa Yunani kuno. Bentuk tunggal kata “etika” yaitu *ethos* sedangkan bentuk jamaknya yaitu *ta etha*. *Ethos* mempunyai banyak arti yaitu: tempat tinggal yang biasa, padang rumput, kandang, kebiasaan atau adat, akhlak, watak, perasaan, sikap, cara berpikir. Sedangkan arti *ta etha* yaitu adat kebiasaan. Jadi, secara etimologis, etika

mempunyai arti yaitu ilmu tentang apa yang biasa dilakukan atau ilmu tentang adat kebiasaan.

Sejalan dengan pemikiran tersebut maka norma, moral dan etika diperlukan dalam organisasi, karena etika berkaitan dengan perilaku manusia, agar bisa mengikuti kehidupan sosial yang tertib manusia memerlukan kesepakatan, pemahaman, prinsip dan ketentuan lain yang menyangkut pola perilaku. Karena dinamika manusia dengan segala konsekuensinya baik bersifat norma, moral maupun etika perlu dianalisa dan dikaji ulang. Karena etika menunjukkan kepada manusia nilai hakiki dari kehidupan sesuai dengan keyakinan agama, pandangan hidup dan sosial.

Menurut Widodo (2007:87) menyatakan bahwa intinya seorang aparatur PNS, harus memiliki persyaratan seorang profesional yang mendapat kepercayaan publik atau masyarakat yang dilayani. aparatur dipercayai dan diandalkan memiliki keahlian dan keterampilan yang dibutuhkan masyarakat. Selain itu seorang aparatur yang profesional dipercayai masyarakat karena mempunyai komitmen moral, etika, serta bertanggung jawab penuh atas pekerjaannya kepada publik. Lebih lanjut Widodo (2007:88) mengemukakan konsep dasar etika adalah ilmu yang mempelajari tentang tingkah laku manusia serta azas-azas akhlak (moral) serta kesusilaan hati seseorang untuk berbuat baik dan juga untuk menentukan kebenaran atau kesalahan dan tingkah laku seseorang terhadap orang lain.

Secara spesifik nilai-nilai dasar dan etika aparatur PNS sebagai elemen utama organisasi pemerintah telah diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 42 Tahun 2004 Tentang Pembinaan Jiwa Korps dan Kode Etik PNS. Nilai-nilai dasar tersebut yang harus dijunjung tinggi oleh setiap PNS, yaitu:

1. Ketaqwaan kepada Tuhan Yang Maha Esa;
2. Kesetiaan dan ketaatan kepada Pancasila dan Undang-undang Dasar 1945;
3. Semangat nasionalisme;
4. Mengutamakan kepentingan Negara di atas kepentingan pribadi atau golongan;
5. Ketaatan terhadap hukum dan peraturan perundang-undangan;
6. Penghormatan terhadap hak asasi manusia;
7. Tidak diskriminatif;
8. Profesionalisme, netralitas dan bermoral tinggi.
9. Semangat jiwa korps.

Etika Aparatur PNS dalam bernegara meliputi:

1. Melaksanakan sepenuhnya Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945;
2. Mengangkat harkat dan martabat bangsa dan negara;
3. Menjadi perekat dan pemersatu bangsa dalam Negara Kesatuan Republik Indonesia;
4. Menaati semua peraturan perundang-undang yang berlaku dalam melaksanakan tugas;
5. Akuntabel dalam melaksanakan tugas penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan;

6. Tanggap, terbuka, jujur, dan akurat, serta tepat waktu dalam melaksanakan setiap kebijakan program pemerintah;
7. Menggunakan atau memanfaatkan semua sumber daya Negara secara efisien dan efektif;
8. Tidak memberikan kesaksian palsu atau keterangan yang tidak benar.

### **Kompetensi Aparatur Sipil Negara**

Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, mengatakan bahwa dari 4,7 juta Pegawai Negeri Sipil, sebanyak 95% PNS tidak berkompeten, dan hanya 5% memiliki kompetensi dalam pekerjaannya (Harian Umum Pikiran Rakyat, Kamis 1 Maret 2012). Pernyataan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi ini mungkin mendapat tanggapan yang beragam dari berbagai kalangan, baik kalangan PNS itu sendiri maupun yang bekerja di sektor swasta. Mungkin ada yang kaget seolah-olah tidak percaya apakah betul PNS ini tidak berkompeten, ada juga yang biasa-biasa saja tidak memberikan komentar, dan mungkin ada yang berpendapat, kalau tidak memiliki kompetensi bagaimana bisa melaksanakan pelayanan kepada publik atau masyarakat, dan mungkin ada komentar yang radikal, apabila tidak memiliki kompetensi lebih baik PNS ini mengundurkan diri saja.

Pernyataan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi bagi kalangan PNS merupakan salah satu bahan intropeksi diri untuk memperbaiki dan

meningkatkan kompetensi, karena PNS adalah berkedudukan sebagai unsur aparatur negara yang bertugas untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat secara profesional, jujur, adil, dan merata dalam penyelenggaraan tugas negara, pemerintahan, dan pembangunan.

Namun menurut *Training Agency* dalam Prijodarminto (2000:134) bahwa *competence* adalah kemampuan menransfer keahlian dan kemampuan kepada situasi baru dalam wilayah kerja. Menyangkut organisasi dan pekerjaan, inovasi dan mengatasi aktivitas personel yang dibutuhkan di tempat berkaitan dengan rekan kerja, manajer serta pelanggan. Hal tersebut bermakna bahwa kompetensi sebagai suatu karakteristik dasar dari seorang individu yang secara sebab akibat berhubungan dengan *criterion-referenced effective* dan/atau kinerja yang tinggi sekali dalam melakukan suatu pekerjaan. Karakteristik individu apapun yang dapat dihitung dan diukur secara konsisten, dapat dibuktikan untuk membedakan secara signifikan antara kinerja yang efektif.

Covey dalam Sedarmayanti (2007:121) bahwa kompetensi meliputi:

1. Kompetensi Teknis, yaitu pengetahuan dan keahlian untuk mencapai hasil yang telah disepakati, kemampuan untuk memikirkan persoalan dan mencari alternatif baru;
2. Kompetensi konseptual adalah kemampuan melihat gambar besar, untuk menguji berbagai pengandaian dan mengubah perspektif;

3. Kompetensi untuk hidup dalam ketergantungan kemampuan, guna berinteraksi secara efektif dengan orang lain, termasuk kemampuan mendengar, berkomunikasi, mendapat alternatif lain, kemampuan untuk melihat dan beroprasi secara efektif dalam organisasi atau system yang utuh.

### **Perilaku Aparatur Sipil Negara**

Peraturan Pemerintah Nomor 42 tahun 2004 tentang Pembina jiwa korp dan kode etik Pegawai Negeri Sipil telah mengatur tentang sikap dan perilaku sebagai pelayanan publik. Sehubungan dengan hal tersebut maka Asmawi (2001:112) menyatakan bahwa nilai-nilai yang harus ditanamkan dan disepakati sebagai pola perilaku Aparatur Sipil Negara antara lain:

1. *Voorruitzen*. Memandang sejauh mungkin ke depan, tidak hanya sebatas masa jabatan, masa kerja, dan masa hidup.
2. *Conducting*. Bermakna menciptakan harmonisasi antar kegiatan dengan instrument yang berbeda dan dilakukan oleh aktor yang berlainan. *Conductor* dengan mengoreksi sedini mungkin tiap “bunyi nada” atau langkah sumbang senyaris apapun, guna membangun kinerja bersama semua komponen dalam suatu unit kerja.
3. *Coordinating*. Bermakna membangun komitmen bersama antar unit kerja yang berbeda-beda, agar yang satu tidak merugikan tetapi mendukung yang lain, dalam rangka mencapai kinerja masing-

masing unit kerja secara optimal dalam rangka mencapai tujuan bersama secara keseluruhan.

4. *Peace-makin*. Bermakna membangun kedamaian, kerukunan, keamanan, dan ketertiban di “akar rumput” (*grass root*) oleh pamong terbawah melalui kesepakatan (*beslissing*) konsisten terus-menerus dengan warga masyarakat.
5. *Residu-caring*. Bermakna mengurus (sesuai yang dianggap) sampah atau sisa-sisa, kendatipun orang lain yang berpesta, baik urusan yang tidak/belum termasuk tupoksi unit kerja manapun, maupun urusan yang tak satu unit kerja pun bersedia mengurusnya karena tidak menguntungkan bahkan merugikannya, sesegera mungkin, karena semakin cepat dan tidak menentu perubahan, semakin banyak produksi sampah.
6. *Turbulence-serving*. Bermakna mengatisipasi dan melayani dalam arti memberdayakan, melindungi, dan menyelamatkan manusia dan lingkungannya.
7. *Freies ermessen*. Bermakna menunjukkan keberanian untuk melakukan perbaikan di atas, di luar batas aturan yang ada sekalipun, atas inisiatif sendiri, berdasarkan keputusan batin yang diambil secara bebas, untuk dipertanggungjawabkan kepada semua pihak, dan siap menanggung segala risikonya.
8. *Generalist and specialist function*. Bermakna belajar untuk mengetahui sedikit demi

sedikit tentang banyak hal, berpengetahuan luas guna mengidentifikasi dan membangun kebersamaan (tunggal ika) antar masyarakat yang berbeda-beda.

9. *Responsibility*. Mengandung makna mempertanggungjawabkan (a) pelaksanaan tugas perintah, amanat, mandat. (b) sumpah dan janji jabatan atau profesi (kontraktual) (c) *self-commitment* (janji kepada diri sendiri, nazar, pengakuan, dan sumpah-sebagai-bukti yang agar mengikat perlu disaksikan), (d) *Freies Ermessen*, kepada para pelanggan produk-produk negara.
10. *Magnanimous-thinking*. Bermakna mengkonstruksi pikiran yang memiliki kekuatan menerobos zaman, yang terbentuk berdasarkan kemerdekaan berpikir dan kemerdekaan mengeluarkan buah pikiran.
11. *Omnipresence*. Bermakna tidak memposisikan diri sebagai pengaruh melainkan membangun citra (*image building*) pemerintah sedemikian rupa sehingga pemerintah itu tidak terlihat sebagai sesuatu yang jauh dan yang asing, tetapi terasa hadir di mana-mana dan kapan saja.

## METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan penelitian kualitatif, yang bersifat deskriptif dengan lokasi penelitian pada Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (BPMP) Kota Lhokseumawe dengan informan 12 (dua belas) orang.

## **HASIL PENELITIAN**

### **Aktualisasi Perilaku Aparatur dalam Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan di Kota Lhokseumawe**

Aktualisasi perilaku aparatur dalam pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Kota Lhokseumawe diwujudkan melalui perilaku adil, perilaku berkualitas, perilaku berinisiatif, perilaku berkompetensi, perilaku berkomunikasi dan perilaku kepastian waktu dalam pelayanan:

#### **1. Berperilaku Adil.**

Bersikap adil dapat meningkatkan kinerja, karena semua pekerjaan dilakukan tanpa pandang bulu dan status sosial orang-orang yang dilayani, semua dan cara kerjanya tidak mengenal pilih kasih, sehingga pelaksanaan kerja dapat memperoleh hasil yang sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan dan mencapai hasil kerja yang efektif dan efisien. Kinerja pegawai dalam menjalankan pelayanan publik meliputi beberapa aspek antara lain, kualitas kerja, ketepatan, inisiatif, kemampuan dan komunikasi. Sikap dan perilaku adil tersebut di atas belum diaktualisasikan secara oleh aparatur PNS dalam memberikan pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Kota Lhokseumawe.

#### **2. Berperilaku Kualitas Kerja.**

Mutu yang dihasilkan berhubungan dengan baik tidaknya hasil pekerjaan yang telah dicapai. Kualitas terdiri dari sejumlah keistimewaan produk yang memenuhi

keinginan pelanggan dan dengan demikian memberikan kepuasan atas penggunaan produk itu atau hasil pekerjaan. Kualitas terdiri dari segala sesuatu yang bebas dari kekurangan atau kerusakan. Ketepatan, berkaitan dengan sesuai atau tidaknya waktu penyelesaian pekerjaan dengan target waktu yang telah direncanakan dan pemanfaatan waktu yang seefisien mungkin. Setiap pekerjaan diusahakan untuk selesai sesuai dengan rencana agar tidak mengganggu pada pekerjaan lain. Sikap dan perilaku berkualitas tersebut belum diaktualisasikan secara maksimal oleh aparatur PNS dalam memberikan pelayanan IMB.

#### **3. Berperilaku Inisiatif.**

Berperilaku inisiatif adalah berupa wujud pengambilan keputusan yang dimiliki pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan. Seorang pimpinan harus memberikan dorongan dan kesempatan kepada bawahannya untuk berinisiatif, dengan memberikan kebebasan agar bawahannya aktif memikirkan dan menyelesaikan sendiri tugas-tugasnya. Maksudnya agar bawahan menjadi aktif berusaha tidak tergantung pada atasannya. Sikap dan perilaku inisiatif tersebut dapat diaktualisasikan oleh sebagian kecil aparatur dalam memberikan pelayanan IMB.

#### **4. Perilaku Kompetensi.**

Perilaku berkompetensi adalah berkemampuan yaitu kecakapan, sikap mental dan unsur fisik yang dimiliki pegawai dalam menyelesaikan pekerjaannya. Setiap pegawai harus benar-benar mengetahui bidang pekerjaan yang ditekuninya, serta mengetahui arah yang diambil organisasi, sehingga jika telah menjadi keputusan, mereka tidak ragu-ragu lagi untuk melaksanakannya dalam mencapai tujuan organisasi. Perilaku berkompetensi tersebut menurut pengamatan penulis belum diaktualisasikan secara maksimal.

#### **5. Perilaku Berkomunikasi.**

Perilaku berkomunikasi adalah menyangkut kelancaran berinteraksi dalam organisasi baik secara internal maupun eksternal. Komunikasi internal yaitu aparatur petugas pelayanan berkomunikasi dengan pimpinan atau sesama teman. Oleh karena itu seorang pimpinan dalam mengambil keputusan terlebih dahulu memberikan kesempatan kepada bawahannya mengemukakan saran dan pendapatnya. Pimpinan mengajak para bawahannya untuk ikut berpartisipasi dalam memecahkan masalah yang dihadapi, keputusan terakhir tetap berada ditangan pimpinan. Komunikasi secara eksternal yaitu petugas mampu berkomunikasi dengan masyarakat pada saat memberikan pelayanan. Oleh karena itu petugas harus bersikap sopan, responsive, ramah dan

senyum. Hal ini akan menimbulkan kerjasama yang lebih baik dan hubungan-hubungan yang semakin harmonis, juga menimbulkan perasaan-perasaan senasib sepenanggungan. Sikap dan perilaku Komunikasi tersebut di atas belum diaktualisasikan secara maksimal oleh aparatur PNS dalam memberikan pelayanan IMB.

#### **6. Perilaku Standar Kerja.**

Standar kerja maksudnya bahwa aparatur petugas pelayanan bekerja sesuai dengan standar kerja (SOP) dan petunjuk pimpinan. Oleh karena SOP dan petunjuk pimpinan merupakan pedoman kerja bagi pegawai dalam memberikan pelayanan. Pelayanan yang diberikan adalah pelayanan yang memuaskan, respek, menyenangkan dan tepat waktu. Sikap dan perilaku standar kerja hanya sebagian kecil sudah diaktualisasikan oleh aparatur PNS dalam memberikan pelayanan IMB.

### **Hambatan Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan di Kota Lhokseumawe.**

#### **1. Hambatan Internal.**

Hambatan internal adalah hambatan dari dalam Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Lhokseumawe itu sendiri, antara lain:

##### **- Terbatas Sumber Daya Manusia.**

Sumber daya manusia (SDM) yang terbatas menjadi suatu hambatan dalam



pelayanan izin mendirikan bangunan (IMB). Keterbatasan sumber daya manusia tersebut secara kualitas dan kuantitas. Secara Kualitas aparatur Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Atap sudah melaksanakan pelayanan IMB walaupun belum mampu menghasilkan produk pelayanan IMB dengan kualitas yang tinggi. Secara Kuantitas, bahwa aparatur pelayanan pada KP2T hanya 6 orang, jauh tidak sebanding dengan kapasitas pelayanan yang semakin banyak dan semakin kompleks.

- **Belum Transparan.** Hambatan lain adalah pelayanan belum dilaksanakan secara transparansi (terbuka). Dengan demikian masyarakat tidak dapat mengikuti informasi tentang pengurusan IMB, bagaimana persyaratannya, prosedurnya, biaya pelayanan, dan kepastian waktu pelayanan. Transparan menunjukkan kejujuran dan keikhlasan aparatur dalam memberikan pelayanan IMB.

- **Belum Akuntabel.** Hambatan internal lainnya bahwa pelayanan IMB belum terlaksanakan secara akuntabel. Maksudnya bahwa pelayanan yang belum dapat dipertanggung jawabkan baik kepada pemerintah maupun kepada publik. Trasnparansi dan akuntabel adalah azas tata kelola pemerintahan yang baik.

- **Belum Ada Kepastian Waktu.** Hambatan lain dalam pelayanan IMB adalah belum ada kepastian waktu. Sesuai dengan pengakuan informan bahwa proses pelayanan IMB mencapai hampir dua minggu. Sedang pemerintah mengharapkan agar pelayanan dapat diberikan dengan cepat, tepat waktu, dan memuaskan.

- **Birokrasi Berbelit.** Hambatan lain adalah bahwa pelayanan IMB mengalami birokrasi yang berbelit-belit dan panjang, sehingga memakan waktu yang lama. Pemerintah mengharapkan agar pelayanan publik hendaknya dapat diberikan tanpa melalui birokrasi yang berbelit dan panjang, sehingga pelayanan dapat diberikan dengan baik, cepat dan memuaskan.

- **Lemah Penegakan Hukum.** Hambatan lain adalah lemah penegakan hukum. Peraturan hukum harus ditegakkan secara tegas dan konsekuen, kepada siapa warga masyarakat yang melanggar hukum tentang pelaksanaan Izin Mendirikan Bangunan. Idealnya adaah bagi masyarakat yang peaturan hukum tentang IMB harus diberikan sanksi yang berat dan tegas tanpa pandang bulu, pilih kasih, memandang status dan jabatan.

## 2. Hambatan Eksternal

- **Rendah Kesadaran.** Hambatan dipihak masyarakat adalah rendahnya kesadaran terhadap pentingnya Izin Mendirikan Bangunan (IMB). Idealnya adalah setiap warga masyarakat yang membangun rumah, toko, gedung dan sebagainya sebelumnya wajib mengurus IMB pada Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Lhokseumawe. Akibat rendahnya kesadaran, maka menurunnya keinginan masyarakat untuk mengurus IMB.
- **Kelengkapan Persyaratan Administrasi.** Hambatan lain dipihak masyarakat adalah membuat surat permohonan tanpa melengkapi persyaratan yang diperlukan atau sebagian persyaratan tidak mencukupi. Ada beberapa pemohon IMB yang tidak melengkapi PBB dan ada yang tidak melengkapi sertifikat dan tidak melengkapi KTP tetangga. Sehingga proses IMB terpaksa dihentikan dan menunggu kelengkapan syarat-syarat tadi.

### Upaya yang Dilakukan Dalam Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan di Kota Lhokseumawe

1. **Pendidikan dan Diklat.** Dalam meningkatkan sumber daya aparatur pelayanan IMB dapat diberi peluang mengikuti Diklat (pendidikan dan Pelatihan). Peluang mengikuti pendidikan formal S.1 dan S2 dan pelatihan khusus tentang pelayanan IMB. Dengan demikian dapat meningkatkan ilmu pengetahuan

aparatur serta memperoleh keahlian dan keterampilan (*skill*) dalam pelayanan IMB.

2. **Sosialisasi.** Upaya yang perlu dilakukan adalah program Sosialisasi bagi masyarakat, sehingga masyarakat dapat memahami dengan baik pentingnya Izin Mendirikan Bangunan (IMB).
3. **Penegakan Hukum.** Upaya lain yang perlu dilakukan adalah penegakan hukum yang tegas dan konsekuen bagi warga masyarakat yang melanggar aturan hukum tentang IMB.
4. **Membentuk Tim Khusus.** Upaya lain yang perlu dilakukan adalah membentuk tim khusus yang bertugas melakukan pengawasan, evaluasi IMB ditengah-tengah masyarakat. Tim ini melaksanakan tugas secara intensif dan berkesinambungan.
5. **Memangkas Birokrasi.** Upaya lain yang perlu dilaksanakan adalah memangkas dan menyederhanakan birokrasi yang ditempuh masyarakat agar tidak berbelit dan panjang. Sehingga masyarakat tidak menimbulkan sikap kejenuhan dan bosan dalam pelayanan IMB.

## KESIMPULAN

1. Aktualisasi Perilaku Aparatur dalam pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) sudah diwujudkan melalui perilaku adil, perilaku kualitas kerja, perilaku berkompetensi, perilaku berinisiatif, perilaku berkomunikasi dan perilaku standar kerja. Walaupun perilaku tersebut sudah dilaksanakan namun belum sepenuhnya diaktualisasikan dalam memberikan

pelayanan Izin Mendirikan Bangunan di Kota Lhokseumawe.

2. Hambatan dalam pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Kota Kota Lhokseuawe adalah hambatan internal yaitu terbatas sumber daya manuia (SDM), belum transparan dan belum akuntabel, belum ada kapasitas standar kerja (SOP), belum ada kepastian waktu pelayanan, lemah penegakan hukum dan menempuh birokrasi yang panjang dan berbelit. Hambatan eksternal adalah, minimnya kesadaran hukum bagi masyarakat, dan kurang lengkap persyaratan administrasi permohonan IMB. Upaya yang dilakukan adalah diberikan peluang mengikuti pendidikan dan Diklat, melaksanakan program sosialisasi, penegakan hukum, membentuk tim khusus serta memangkas birokrasi pelayanan.

#### Daftar Pustaka

##### Buku-Buku

- Agus, Pramusinto. et.al. 2009, *Reformasi Birokrasi, Kepemimpinan dan pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gava Media.
- Asmawi, Rewansyah. 2000. *Reformasi Birokrasi Dalam Rangka Good Governance*, Jakarta: CV. Yusaintanas Prima.
- Asmawi, Rewansyah. 2001. *Kepemimpinan Dalam Pelayanan Publik*. Jakarta: CV. Yusaintanas Prima.
- Bertens, K. 2000. *Etika. (Seri Filsafat Atma Jaya 15)*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Danandjaja, A. 2001. *Pola Sistem Nilai Para Manajer di Indonesia*. Jakarta: : Disertasi Psikologi F. Psikologi UI.
- Dwiyanto, Agus. 2006. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*, Yogyakarta: Gajah Mada University Press, Kerjasama JICA.
- Hani. Handoko. 2001. *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: BPFE.
- Isnanto. Rizal. 2009. *Buku Ajar Etika Profesi*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara.
- Kurniawan, Agung. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaharuan.
- Purbokusumo,Yuyun. et.al. 2006. *Reformasi Terpadu Pelayanan Publik* Yogyakarta: Kemitraan.
- Pamudji, 2004. *Pelayanan Publik*, Jakarta: Gramedia.
- Prijodarminto, Soegeng. 2000. *Disiplin Kiat Menuju Sukses*. Jakarta: Pradnya Paramita
- Sedarmayanti. 2007. *Manajemen Sumber Daya Manusia (Reformasi Birokrasi dan Manajemen PNS)*. Bandung: Refika Aditama.
- Soekidjo, Notoatmodjo. 2003, *Pengantar Pendidikan Kesehatan dan Ilmu Perilaku Kesehatan*. Jakarta: Rineke Cipta.
- Saefullah, 2000, *Pelayanan Publik Indonesia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Temin,Tamin. 2004. *"Reformasi birokrasi Analisis Pendayagunaan Aparatur Negara"* Bandung: Belantika
- Thoha, Miftah. 2009. *"Birokrasi Pemerintahan Indonesia di Era Reformasi "* Jakarta: kencana.
- ..... 2000. *Beberapa Aspek Kebijakan Birokrasi*. Yogyakarta: Media Widya Mandala.

Moenir, 2012,. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta: Bumi Aksara.

Widodo, Joko. 2007. *Membangun Birokrasi Berbasis Kinerja*. Malang: Bayumedia.

#### **Kamus**

Purwadarminta, 2005. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta: Balai Pustaka.

Badudu, Yus. Zain. 2002. *Kamus Umum Bahasa Indonsia*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan

Dwi, Adi, K. 2001. *Kamus Praktis Bahasa Indoensia*, Surabaya: Fajar Mulya.

#### **Karya Tulis, Paper/Skripsi**

Zainun (2012) judul "*Perilaku Aparatur Pegawai Negeri Sipil dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik Izin Mendirikan Bangunan (IMB)*". (Studi Pada Kecamatan Peurelak Kabupaten Aceh Timur).

Rima Busthami (2013). judul " Sikap dan Perilaku Aparatur Pegawai Negeri Sipil dalam pelayanan perizinan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Kecamatan Johan Pahlawan Kabupaten Aceh Barat".

#### **Peraturan dan Per Undang-Undang**

Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang *Pelayanan Publik* Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia, Nomor 42 Tahun 2004, Tentang Pembinaan Jiwa Korps dan Kode Etik Pegawai Negeri Sipil Republik Indonesia.

#### **Sumber Lain**

<http://Kadir/aktualisasi-psikology.com>, 25 Maret 2016

[http://www.birokrasi, politik dan pemerintah.com.id/../](http://www.birokrasi.politik.dan.pemerintah.com.id/../). 26 Maret 2016

<http://sikap-perilaku.wikipedia.org/wiki/morales//.26> maret 2016

<http://opinibureto.blogspot.com/2016/03/22>.